

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Negatif WOM .....	11
2.1.2 Ketidakpuasan Pasien .....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Model Penelitian dan Hipotesis .....	26
2.4 Rangkuman Hipotesis .....	26
2.5 Dimensi Operasional Variabel .....	27

### BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Metode Penelitian .....	30
3.1.1 Variabel Penelitian .....	30
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel .....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Metode Analisis Data .....	37
3.5.1 Analisis Kuantitatif .....	37
3.5.1.1 Uji Validitas .....	37
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.5.1.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.5.1.4 Analisis Linear Regresi Berganda .....	40
3.5.1.5 Uji Goodness of Fitt .....	41
3.6 Uji Intervening (Uji Sobel) .....	43

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	44
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas .....	44
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas .....	44
4.2 Gambaran Umum Responden .....	45
4.2.1 Kelompok Umur .....	45
4.2.2 Jenis Kelamin .....	46
4.2.3 Pendidikan .....	47
4.2.4 Status Perkawinan .....	48
4.2.5 Pekerjaan .....	49
4.2.6 Tingkat Pengeluaran .....	50
4.2.7 Frekuensi Komplain .....	51
4.2.8 Frekuensi WOM .....	51
4.3 Analisis Indeks Jawaban Per Variabel .....	52
4.3.1 Presepsi Responden Terhadap Diskualitas Pelayanan Medis .....	53
4.3.2 Presepsi Responden Terhadap Diskualitas Pelayanan non-medis ..	54
4.3.3 Presepsi Responden Terhadap Ketidakpuasan Pasien .....	56
4.3.4 Presepsi Responden Terhadap Indikator Negatif WOM .....	58
4.4 Pengujian Instrumen Data .....	59
4.4.1 Uji Validitas .....	59

4.4.2 Uji Reliabilitas .....	61
4.5 Pengujian Asumsi Klasik .....	63
4.5.1 Uji Normalitas Data .....	63
4.5.2 Uji Linieritas .....	65
4.5.3 Uji Multikolinieritas .....	66
4.5.4 Uji Heteroskedasitas .....	68
4.6 Analisis Regresi Linier .....	70
4.6.1 Uji Goodness of Fit .....	70
4.6.1.1 Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
4.6.1.2 Uji F .....	70
4.6.2 Hasil Regresi .....	71
4.7 Pembahasan Hipotesis .....	74
4.8 Pembahasan .....	79

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3 Saran .....	84
5.3.1 Implikasi Kebijakan .....	84
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	86

DAFTAR PUSTAKA .....	87
----------------------	----